

LAND  KÄRNTEN



Pressegespräch, Mittwoch, 17. Juni 2020

Konsumentenschutzbilanz 2019

TEILNEHMER:

Günther Goach, AK-Präsident

Dr. Winfried Haider, AK-Direktor

Mag. Stephan Achernig, Leiter AK-Konsumentenschutz

AK-Konsumentenschutz zieht Bilanz für 2019: 360.000 Euro für Kärntner erspart

(AK) - 36.625 Beratungen haben die Konsumentenschützer der Arbeiterkammer Kärnten im Jahr 2019 durchgeführt und heimischen Konsumenten damit 361.212 Euro erkämpft. Am häufigsten wurde Rat und Hilfe im Miet- und Wohnrecht erteilt, gefolgt von Beratungen zu Dienstleistungen, Kauf und Reisen. „Egal ob AK-Mitglied oder nicht: Beim Konsumentenschutz der AK bekommt jede Kärntnerin und jeder Kärntner kostenlos Hilfe“, unterstreicht Kärntens AK-Präsident, Günther Goach.

Die Beratungen im Konsumentenschutz sind im Jahresvergleich erneut gestiegen: Waren es 2018 noch 34.267, so wurden im Jahr 2019 36.625 Beratungen gezählt – ein Anstieg um rund sieben Prozent. „Jeder einzelne Fall, in dem wir Konsumenten helfen können, ist ein Erfolg“, so Goach und betont: „Ob AK-Mitglied oder nicht, jeder Kärntner kann das kostenlose Service des AK-Konsumentenschutzes – mit finanzieller Unterstützung vom Land – in Anspruch nehmen!“ 2019 waren rund zwei Drittel der Rat- und Hilfesuchenden keine AK-Mitglieder. Diese Personen hätten ohne AK keine Vertretung in Kärnten.

13.699 Anfragen wurden telefonisch, 15.845 Anfragen per Mail, Brief oder Fax beantwortet, sowie 7.081 persönliche Beratungen durchgeführt. „Wir scheuen nicht davor zurück, wegen kleinerer Beträge zu intervenieren. Und natürlich geht es manchmal auch um viel Geld: Der niedrigste Betrag betrug 16, der höchste 11.000 Euro“, erzählt Stephan Achernig, Leiter des AK-Konsumentenschutzes.

Beratungsstatistik 2019

Mit 12.474 Anfragen (34,06 Prozent) stellte der Bereich Miet- und Wohnrecht 2019 den Spitzenreiter dar. Das sind 751 Anfragen mehr, als in der Bilanz von 2018. „Vorrangig ging es um die Abrechnung der Betriebs- und Heizkosten, den Wohnungszustand bei Rückgabe, Maklerprovisionen, die Kautionen aber auch die Berechnungen der Miete und der Finanzierungsbeiträge der Gemeinnützigen Genossenschaften“, erklärt Achernig.

„Wir haben uns dem bestmöglichen Service für heimische Konsumenten verschrieben und deshalb auch 2019 den Schwerpunkt Wohnen ausgebaut“, so Goach. 2019 machten die Beratungen zum Miet- und Wohnrecht mehr als ein Drittel der Gesamtberatungen aus.

Kostenloser „Betriebskosten-Check“

Allein bei der Aktion ‚Betriebskostencheck‘ - in Kooperation mit dem Land Kärnten – wurden 2019 1.580 kostenlose Beratungen durchgeführt. „Es ist schwierig genug, eine leistbare Wohnung zu finden, aber dann muss man sich auch noch mit komplexen Rechtsfragen herumschlagen. Deshalb prüfen wir die Rechtmäßigkeit der Betriebs- und Heizkostenabrechnung und verhelfen zum Recht!“, so Goach und betont: „Auch heuer können Kärntens Mieter noch bis 31. Juli ihre Betriebskostenabrechnung überprüfen lassen!“

Infos auf: kaernten.arbeiterkammer.at/wohnen **Telefon 050 477-6000**

Beratung bei Dienstleistungsanfragen

5.564 Klienten (15,19 Prozent) hatten Fragen zum **Thema Dienstleistungen**. Behandelt wurden unter anderem Verträge mit Handwerkern, Partnerinstituten oder Fitnesscentern. „Dienstleistungen werden oft nicht erbracht, überhöhte Preise verlangt und Vertragskündigungen nicht akzeptiert. Die Gesetze werden bei solchen Angelegenheiten nicht immer ganz genau genommen, dann kommen wir ins Spiel“, so Achernig. Die Beratungen zum klassischen Konsumentenschutzthema **Kauf von Produkten** erfolgten 5.438-mal.

Von Reisen bis zum Internet

Das **Thema Reisen**, insbesondere Probleme bei Online-Buchungen, beschäftigte die AK-Konsumentenschützer 3.500-mal. Auch Fluglinien versuchten sich vor Ausgleichsleistungen zu drücken, die Kunden bei Verspätung und Annullierung von Flügen zustehen. Das **Thema Telekommunikation** kam 3.154-mal auf das Tableau. Anfragen zu **Versicherungen** und deren Bedingungen wurden 2.274-mal beantwortet. **Sonstige Anfragen** wurden 1.854-mal gestellt. Das **Thema Geld** beschäftigte die Konsumentenschützer 1.817-mal. 550 Anfragen kamen zum **Thema Internetabzocke**. „Anfragen zu Phishing-Mails standen hoch im Kurs. Die professionellen Auftritte der Hacker täuschen Nutzer derart, dass Online-Konten geplündert und schädliche Software wie Viren und Trojaner, in Umlauf gebracht werden“, weiß Achernig.

Hilfe zur Selbsthilfe

Pellets-Preisvergleich, Heizölbarometer sowie diverse Preiserhebungen in Kooperation mit dem VKI: damit sparten sich Konsumenten mit Hilfe der AK im Jahr 2019 Zeit und Geld. Neben der Beratungstätigkeit bietet der AK-Konsumentenschutz aber auch Hilfe zur Selbsthilfe. Zahlreiche Rechner, Ratgeber sowie Musterbriefe sowie Tarifrächner für Internet, Festnetz und Handy findet man unter kaernten.arbeiterkammer.at/konsument. Außerdem verfügbar: Kostenlose Broschüren (online) und am **Bestelltelefon: 050 477-2823**.

Goach: „Nein zu Bankomatgebühren oder Negativzinsen und her mit einheitlichem Mietrechtsgesetz!“

(AK) – Zur Entlastung und zum Schutz heimischer Konsumenten fordert der Kärntner AK-Präsident Günther Goach: „Die Ausbeutung der Konsumenten muss gesetzlich verhindert werden. Bankomatgebühren oder Negativzinsen auf Sparguthaben müssen verboten werden, ein Rücktrittsrecht bei Messekäufen muss eingeführt und Mieter z.B. von Maklerprovisionen und der Mehrwertsteuer auf Mieten befreit werden!“

„34 Prozent der Anfragen im Konsumentenschutz betreffen das Miet- und Wohnrecht. Viele Menschen wenden sich wegen der Kontrolle der Betriebskosten an uns, weil sie finanziell nicht benachteiligt werden wollen. Aber nicht nur das: Es bestehen leider nach wie vor zu viele gesetzliche Bestimmungen, die sich gegen Mieter richten!“, so Günther Goach und fordert zur Entlastung heimischer Konsumenten:

- **Einheitliches Mietrechtsgesetz**

Die Abschaffung der Mehrwertsteuer auf Mieten, ein einheitlicher Betriebskostenkatalog, einfache und transparente Mietzinsbildung, die gesetzliche Befreiung der Mieter von Maklerprovisionen, eine bundesweite Mietpreisobergrenze mit definierten Zu- und Abschlägen.

Viele Menschen geraten nach dem Jobverlust – bedingt durch Covid-19 – in finanzielle Engpässe und wissen nicht, wie sie die nächste Miete bezahlen sollen. Die nicht bezahlten Mieten für April bis Juni 2020 müssen spätestens bis 31. Dezember 2020 vollständig beglichen werden, widrigenfalls droht dem Mieter eine Mahnklage und die Gehaltsexekution.

- Wenn ein Mietvertrag jetzt in der Corona-Zeit abgelaufen ist, sollte per Gesetz den Mietern ein Rechtsanspruch auf Räumungsaufschub bis 31. Dezember 2020 eingeräumt werden und für Vermieter und Verwalter klare Verhaltensregeln hinsichtlich der Wohnungsrückstellungen und Wohnungsübergaben erlassen werden.
- Große Immobiliengesellschaften und Vermietungsunternehmen sollten nicht mehr befristet vermieten dürfen. Läuft der Mietvertrag aus und kann oder will man sich die Erhöhung der Miete nicht leisten, beginnt die Wohnungssuche von vorne. Bereits zwei von drei neuen Mietverträgen im privaten Bereich sind befristet. Jeder Wohnungswechsel ist mit enormen Kosten verbunden.

„Auch bei täglichen Geschäften braucht es eine weitere Absicherung von Konsumenten“, unterstreicht der AK-Präsident außerdem und fordert:

- **Nein zu Bankomatgebühren**

Bankgeschäfte müssen oft selbst erledigt werden, Kontokosten werden immer teurer. Banken müssen die Abhebung am Bankomat kostenlos anbieten!

- **Keine Strafzinsen für Guthaben**

Es soll durch gesetzliche Maßnahmen sichergestellt werden, dass Banken Kontoinhaber für Guthaben auf dem Girokonto kein „Strafzinsen“, also Negativzinsen, verrechnen dürfen.

- **Rücktrittsrecht bei Messekäufen**

Viele Konsumenten glauben irrtümlich, dass sie von auf Messen geschlossenen Verträgen zurücktreten können. Daher sollte es eine gesetzliche Klarstellung im Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) geben, welches ein Rücktrittsrecht bei Messekäufen beinhaltet.

- **Verhältnismäßigkeit von Inkassokosten**

Unternehmerischer Mehraufwand, verursacht durch säumige Schuldner, soll durchaus abgegolten werden. Die AK fordert aber eine gesetzlich vorgeschriebene Verhältnismäßigkeit. Die Höchstsätze sollten jährlich veröffentlicht werden, um tatsächliche Kosten überprüfen zu können. Die erste Zahlungserinnerung soll kostenlos erfolgen – bei weiteren Mahnungen müssen die Spesen in einem angemessenen Verhältnis zur offenen Forderung stehen.

- **Abschaffung Beweislastumkehr bei Gewährleistung**

Die Beweislastumkehr, die Konsumenten schon sechs Monate nach dem Kauf verpflichtet, im Streitfall nachzuweisen, dass der Mangel bereits bei Produktübernahme vorhanden war, ist für Verbraucher mit einem enormen Kostenrisiko (Sachverständigen-Gutachten) verbunden. Die AK fordert daher die Beweispflicht für Unternehmer auf zwei Jahre.

- **Insolvenzabsicherung bei Fluglinien**

Wie bei Reiseveranstaltern schon üblich, ist auch eine Insolvenzabsicherung für Fluglinien nötig.

9.500 Beratungen in Corona-Zeiten: Viele Konsumenten waren auf AK-Hilfe angewiesen!

(AK) – Mit Beginn der Pandemie ab Mitte März hat die AK Kärnten auf telefonische und schriftliche Beratung umgestellt. „In den ersten sieben Wochen sind unsere Experten nahezu rund um die Uhr – also auch am Wochenende – für Fragen der Konsumenten zur Verfügung gestanden!“, betont AK-Präsident Günther Goach und zieht Bilanz: „Im Konsumentenschutz haben die Experten der AK Kärnten in den vergangenen drei Monaten 9.528 Anfragen beantwortet.“ Seit Anfang Mai finden wieder persönliche Beratungen statt.

Ich habe Probleme bei der Kreditrückzahlung, welche rechtlichen Möglichkeiten gibt es? Ich kann mir die Miete aufgrund des Jobverlusts nicht mehr leisten, was soll ich tun? Was muss ich jetzt bei der Reisestornierung beachten? Welche Stornokosten fallen an? „Die Pandemie hat die Menschen von heute auf morgen in Unsicherheit geführt: Sei es im Job, in Konsumfragen oder der eigenen finanziellen Existenz“, so Goach und resümiert: „Mit Beginn der Pandemie hat die AK innerhalb kürzester Zeit die Website www.jobundcorona.at aus dem Boden gestampft und eine eigene Hotline eingerichtet!“

9.528 Beratungen

In Kärnten wurden in der Zeit von 16. März bis zum 8. Juni 6.795 telefonische Anfragen beim Konsumentenschutz gestellt. 2.394 wurden per Mail beantwortet. Außerdem fanden 339 persönliche Beratungen statt. „9.528 beantwortete Fragen in zwölf Wochen zeigen, dass man sich auf die AK auch in schwierigen Zeiten verlassen kann!“, so Goach und schließt: „Wir setzen uns mit voller Kraft dafür ein, dass für Konsumenten auch nach der Krise Gerechtigkeit herrscht!“